

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Adanya persaingan yang ketat diberbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama industri yang menyangkut dengan pelayanan khususnya restoran. Pengunjung atau tamu adalah aset yang sangat berharga bagi restoran dalam mengembangkan usahanya. Pemahaman *waiter/waitress* terhadap berbagai karakter tamu sangat berperan dalam upaya menangani terhadap tamu dimana *waiter/waitress* telah mendapatkan pembekalan mengenai psikologi pelayanan jasa.

Maka dari hal itu yang mendorong penulis untuk memilih judul “Peranan Psikologi Pelayanan Restoran Dalam Upaya Memahami Berbagai Karakter Tamu di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya” yang merupakan hal yang terpenting untuk *waiter/waitress* dalam melayani tamu setidaknya *waiter/waitress* akan lebih mudah memahami tamu sehingga timbul suatu suasana yang harmonis dan menyenangkan satu sama lain.

1.2 Perumusan Masalah

Di industri jasa khususnya restoran, kepuasan tamu mutlak sangat diperlukan karena hal tersebut merupakan tujuan perusahaan untuk mendapatkan

keuntungan yang maksimal dari setiap pengunjung yang datang ke restoran. Maka yang mendasari pemilihan penelitian adalah :

- Bagaimana peranan psikologi pelayanan restoran terhadap karakter tamu di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya ?
- Mengapa *waiter/waitress* perlu memahami karakter tamu ?
- Bagaimana hubungan psikologi dengan karakter tamu dalam pelayanan restoran ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan yang ingin penulis capai dalam pembahasan ini adalah :
 - Untuk mengetahui pentingnya psikologi pelayanan dalam sebuah restoran.
 - Untuk mengetahui sikap dan kesiapan *waiter/waitress* dalam memahami berbagai karakter tamu.
- b. Manfaat
 - Restoran : agar *waiter/waitress* paham terhadap karakter tamu dan siap untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin.
 - Penulis : memperluas wawasan mengenai psikologi pelayanan yang sesungguhnya
 - Ilmu pengetahuan : dapat memberikan sedikit gambaran tentang teori psikologi pelayanan restoran secara nyata sekaligus prakteknya.

1.4 Batasan Permasalahan

Penulis dalam hal ini membatasi permasalahan yang ada dalam suatu ruang lingkup peranan psikologi pelayanan restoran serta sikap dan kesiapan *waiter/waitress* untuk memahami berbagai karakter tamu.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas pendahuluan proyek akhir penulis membagi pembahasan dalam beberapa bab, kemudian diterapkan dalam beberapa sub-sub bagian yang penyusunannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, batasan permasalahan, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi: landasan teori, pengertian restoran, pengertian *Waiter/Waitress*, sikap dan kesiapan *Waiter/waitress* untuk menghadapi tanda yang berbeda-beda, sikap yang perlu dikembangkan *Waiter/waitress* saat bekerja, kualifikasi tambahan *Waiter/waitress* untuk menghadapi tamu, penampilan seorang *Waiter/Waitress*, pengertian psikologi, psikologi secara umum, sistematika percabangan psikologi, tujuan mempelajari psikologi, manfaat mempelajari psikologi, psikologi pelayanan terhadap

pelanggan, mengenal karakter pelanggan, menghadapi keluhan pelanggan, kerangka pemikiran, asumsi-asumsi.

BAB III : METODOLOGI

Bab ini berisi: terminologi, teknik pengumpulan data jenis dan sumber data metode pengambilan data, metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yaitu mengenai sejarah perusahaan, fasilitas yang dimiliki dan struktur organisasi. Selanjutnya mengenai hasil dan pembahasan yaitu tentang standart perilaku dan sikap seorang petugas restoran.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan yang penulis peroleh dalam melakukan penelitian serta saran-saran yang menurut penulis sesuai dengan apa yang terjadi di dalam ruang lingkup penelitian.